

## DAFTAR PUSTAKA

- Aneta, A., Soleman, E., & Kamuli, S. 2020. *The Effectiveness of Online-Based Licensing Services at The Capital Investment and Integrated One-Stop Services (DPM-PTSP) in The Fourth Industrial Revolution*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 10 (1), 143  
<https://doi.org/10.26858/jiap.v10i1.14130>
- Anwar, M. K. 2017. *Transformasi Model Inovatif untuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Indonesia*. *Swatantra*, 15(1), 21–33.  
<https://jurnal.umj.ac.id/index.php/SWATANTRA/article/view/2581>
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Carter, N., Klein, R., & Day, P. 1992. *How organisations measure success: The use of performance indicators in government*. London: Routledge.
- Chapman, R., & Dunsire, A. (Eds.). 1971. *Style in administration: Readings in British public administration*. London: George Allen & Unwin.
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne*. *Journal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 278–293.
- Djamrut, D. E. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3 (3), 1472–1486.  
<https://adoc.pub/inovasi-pelayanan-publik-di-kecamatan-sungai-kunjang-kota-sa.html%0Ahttps://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1373>
- Dwiyanto, A. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Enggarani, N. S. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali*. *Law and Justice*, 1(1).
- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. 2019. *Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu*. *Publika*, 8 (3), 911–924.  
<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27533>

- Fedya, E. M. (2008). *Inovasi Drive Thru Mojokerto*. 1204067407, 1–10.
- Fitriani, V., Samal, A. L., & Lundeto, A. 2020. *Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara*. *Journal of Islamic Education Policy*, 5(2), 121–139. <https://doi.org/10.30984/jiep.v5i2.1353>
- Harsono, B. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat*. *Public Administration Journal*, 3(1), 20–38.
- Hasan, I. R., Agustang, A., Kahar, F., & Tahir, H. 2019. “*Super Service Delivery*”: *An advanced conceptual model of one-stop service for wide administrative region*. *Problems and Perspectives in Management*, 17(1), 189–201. [https://doi.org/10.21511/ppm.17\(1\).2019.17](https://doi.org/10.21511/ppm.17(1).2019.17)
- Hutagalung, G. S. 2021. *Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp)*. *Jurnal JURISTIC*, 2(01), 99. <https://doi.org/10.35973/jrs.v2i01.2141>
- Ikhsan, M. F. 2022. *Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan PT X*. *Jurnal Agristan*, 4 (2), 103–113. <https://doi.org/10.37058/agristan.v4i2.5495>
- Ismayanti, L. 2015. *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Malang*. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4 (2).
- Jumhariyani, Gunawan Bata Ilyas, A. R. M. 2018. *Persepsi Kualitas Jasa Layanan Perizinan Terhadap Inovasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Bantaeng*. *Jurnal Mirai Management*, 3 (1).
- Kaščelan, L., Bach, M. P., Rondovic, B., & Durickovic, T. 2020. *The interaction between social media, knowledge management and service quality: A decision tree analysis*. *PLoS ONE*, 15, 1–30. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0236735> (8 August).
- Kertati, I. 2017. *Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Layanan Dasar Akte Kelahiran*. Semarang: Mimbar Administrasi FISIP UNTAG, 12 (17), 22.
- Kholik, A., & Sembiring, H. R. U. 2022. *Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Secara Daring Tahun 2021*. *Jurnal Review*

- Pendidikan Dasar: Jurnal Kajian Pendidikan Dan Hasil Penelitian*, 8(1), 34–43. <https://doi.org/10.26740/jrpd.v8n1.p34-43>
- Kurniawan, R. C. 2017. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Jakarta: Jurnal Ilmu Hukum, 10 (3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Mahmud, Safudin. 2018. *Pengaruh Penerapan Absensi Online Terhadap Disiplin Karyawan Pada Purple Express Laundry*. Jakarta: Jurnal Kajian Ilmiah, 18 (2), 104–109.
- Maulana, A. T. 2021. *Evaluasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Badan Meteorologi, Klimatologi, Dan Geofisika*. Jurnal Signal, 9(2), 296. <https://doi.org/10.33603/signal.v9i2.6283>
- Masyhuri dan M. Zainuddin. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Meriyani, Hamsinah, Syahribulan, & Abdullah, M. T. 2022. *Factors Affecting Service Performance at the One Stop Integrated Service Investment Office of Jeneponto Regency*. Journal Dimensie Management and Public Sector, 3(1), 41–53.
- Meilinda, D., & Mahmud, A. 2020. *Business and Accounting Education Journal Abstrak Info Artikel. Business And*, 1(3), 247–257. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/baej>
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Murtie, Arifin. 2012. *Belajar Manajemen dari Konsultasi Strategi*. Laskar Aksara.
- Nadhiroh, afifatun. 2022. *Analisis kesiapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada sistem informasi manajemen di kementerian agama kab. bojonegoro* (Issue 8.5.2017). Surabaya: universitas islam negeri sunan ampel.
- Ngalimun. 2015. *Implementation poliy integrated service in south sumatra province. Asian journal of social sciences&humanities*. Vol. 4 no. 4.
- Ouyang, W., Wang, B., Tian, L., & Niu, X. 2017. *Spatial deprivation of urban public services in migrant enclaves under the context of a rapidly urbanizing. China: An evaluation based on suburban Shanghai*. Cities, 60,
- Prawirohardjo. 2015. *Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jurnal TAPIs, 01 (14), 53–59.

- Purnomo, Martinus Wahyu. 2022. *Pengaruh manajemen kinerja dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit advent bandar lampung*. Jurnal Mitra Manajemen, 6 (6).
- Rachlan, E. R. 2019. *Pengaruh manajemen kinerja terhadap kualitas*. 4 (1), 33–40.
- Riza, S. 2017. *Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kampar*. Journal of Chemical Information and Modeling, 4(2), 5–6.
- Robby, U. B. 2019. *Inovasi pelayanan perizinan melalui online single submission : studi pada izin usaha di dinam penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan, 10(2), 29–36.
- Roziqin, M. S., Hanif, M., & Budi, S. 2021. *Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri*. SALIMIYA: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam, 2(1), 2721–7078. <https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/salimiya>
- Salim, M., & Anggarawati, S. 2019.. *Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Rangka Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas Ia Dalam Rangka Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial / Tindak Pidana*.
- Samir, M. (n.d.). *Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Pengadilan Negeri Takalar*. 2, 140–155.
- Sebayang, H. S. R., Sihombing, M., & Warjio, W. 2022. *Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Karo*. Perspektif, 11(4), 1476–1486. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i4.7215>
- Sinaga, A., Alam, A. P., Daud, A., Br. Barus, R. A., & Amri, S. (2020). Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan pada Bank Muamalat Cabang Medan Balai Kota. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(2), 233–251. <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i2.571>
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

- Sucahyo, Imam. 2022. *Anarkis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten probolinggo*. Journal of Innovation Research and Knoladge, 2(5), 58–66. <http://www.tjyybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.* Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Suhayati, M. 2017. *Pelaksanaan Perizinan Tenaga Kerja Asing Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Daerah.*
- Susanti, A. 2010. *Implementation of the principles of good governance in improving public services at the investment office and one-stop integrated services of central sulawesi.* 1598-1611.
- T. Hani Handoko. 1995. *Manajemen, Edisi 2.* BPES.
- Oja, Hubertus. 2016. *Penerapan manajemen starategi dalam mewujudkan kinerja organisasi sektor publik.* Journal ummus. Vol. 5 no. 1.
- Widarayini, W. O., & Amir, M. 2022. *Evaluasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Buton Utara One-Door Integrated Service Policy Evaluation in the Department of Investment and One-Door Integrated Service in North Buton Regency.* 13(1), 127–136.
- Wiersma, William. 1986. *Research Methods In Education: An Introduction.* Massachusetts: Allyn and Bacon. Inc.
- Wijayanto, D. E. 2013. *Tinjauan Yuridis Tentang Tindak Pidana Pengeroyokan Yang Di Lakukan Oleh Anak Di Bawah Umur Menurut Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak Dan Undangundang Nomor 3 Tahun 1997 Tentang Peradilan Anak.* Jurnal Independent, 1(1), 34. <https://doi.org/10.30736/ji.v1i2.10>
- Yustanto. 2019. *Role of notary implementing permendagri no. 138 concern implementation og one door integrated services through on submission in*

semarang. *South east asia journal of contemporary businnes, economics law*.  
Vol. 18 issue 2.

Yusriadi, Y., & Misnawati, M. 2017. *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i2.4954>

